

1. Identificación da programación
Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
15001148	As Mariñas	Betanzos	2023/2024

Ciclo formativo

Código da familia profesional	Familia profesional	Código do ciclo formativo	Ciclo formativo	Grao	Réxime
ADG	Administración e xestión	CMADG01	Xestión administrativa	Ciclos formativos de grao medio	Réxime xeral-ordinario

Módulo profesional e unidades formativas de menor duración (*)

Código MP/UF	Nome	Curso	Sesións semanais	Horas anuais	Sesións anuais
MP0437	Comunicación empresarial e atención á clientela	2023/2024	7	123	147

(*) No caso de que o módulo profesional estea organizado en unidades formativas de menor duración

Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	MARÍA DE LOS ÁNGELES CALAZA CAMPELLO
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión departamento

2. Concreción do currículo en relación coa súa adecuación ás características do ámbito produtivo

No ciclo formativo de grado medio (Xestión Administrativa) atópase este módulo denominado Comunicación empresarial e atención á clientela que agrupa diferentes e amplos contidos relacionados co proceso comunicativo o tratamento e redacción da correspondencia con medios ofimáticos e a súa clasificación e arquivo

Na vida profesional e imprescindible saber comunicarse tanto de xeito oral como escrito. Conócese o nivel cultural das persoas polo xeito de desenvolverse neste eido.

Para que a comunicación sexa eficaz, e importante dominar e coñecer certas técnicas na elaboración da mensaxe que se intenta transmitir. Os exercicios dos/as alumnos/as a través do teléfono con empresas reais contribuen a formalos nas comunicacións orais, con provedores, clientes, organismos públicos, etc. Este entrenamiento contribuir a adquiri-la soltura necesaria dacordo con criterios de prioridade ou confidencialidade establecidos pola empresa na que máis adiante estean contratados.

Cando se redactan documentos ou escritos empresariais e preciso damina-la terminoloxía comercial e as normas de redacción utilizadas cos criterios e aplicacións de recursos linüísticos actuais. Algúns deles enviaranse a través do fax, correo electrónico e serán escritos a máquina ou ordenador con velocidade e destreza, sin errores tanto dende o punto de vista mecanográfico coma desde o de estrutura do documento que se faga.

Para poder clasificar e archivar a documentación da empresa farán as prácticas que lles permitan coñece-lo tratamento que as entidades dan a correspondencia e manexarán as técnicas de clasificación e arquivo que lles permitan coñecer cales son os sistemas máis axeitados para custodiar e controla-la información tanto en soporte conveccional coma informático.

O ser un programa tan amplo, que ademais se relaciona có resto dos módulos do ciclo que nos ocupa, esperamos que os/as alumnos/as poidan superarlos coñecementos e interrelaciona-los para conseguir ó finaliza-los estudos insertarse no mundo da empresa actual podendo desenvolverse nunha pequena oficina.

O ámbito produtivo baséase nas Pequenas e Medianas empresas, e fundamentalmente nas de sector servizos, que realizan tódalas funcións de carácter administrativo, polo que o curriculum adáptase nunha gran parte as necesidades de estas empresas

3. Relación de unidades didácticas que a integran, que contribuirán ao desenvolvemento do módulo profesional, xunto coa secuencia e o tempo asignado para o desenvolvemento de cada unha

U.D.	Título	Descrición	Duración (sesións)	Peso (%)
1	Técnicas de comunicación en relación coa estrutura e a imaxe da empresa.		20	15
2	A comunicación oral, tendo en conta os usos e os costumes.		20	15
3	A comunicación escrita aplicando as técnicas de estilo a cada tipo de documento propio da empresa.		20	15
4	Arquivo da información en soporte impreso e informático.		15	9
5	Necesidades de posibles clientes aplicando técnicas de comunicación.		20	15
6	Consultas, queixas e reclamacións dos clientes.		15	9
7	A imaxe de empresa.		18	10
8	Procedementos de calidade na atención á clientela.		19	12

4. Por cada unidade didáctica

4.1.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
1	Técnicas de comunicación en relación coa estrutura e a imaxe da empresa.	20

4.1.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Selecciona técnicas de comunicación en relación coa estrutura e a imaxe da empresa, e cos fluxos de información existentes nela.	SI

4.1.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
CA1.1 Recoñeceuse a necesidade de comunicación entre as persoas.
CA1.2 Distinguiuse entre comunicación e información.
CA1.3 Distinguíronse os elementos e os procesos que interveñen na comunicación.
CA1.4 Recoñecéronse os obstáculos que poidan existir nun proceso de comunicación.
CA1.5 Determinouse o mellor xeito e a mellor actitude á hora de presentar a mensaxe.
CA1.6 Identificáronse os conceptos de imaxe e cultura da empresa.
CA1.7 Diferenciáronse os tipos de organizacións e o seu organigrama funcional.
CA1.8 Distinguíronse as comunicacións internas e externas, e os fluxos de información dentro da empresa.
CA1.9 Seleccionouse o destinatario e a canle acaída para cada situación.

4.1.e) Contidos

Contidos
Elementos e barreiras da comunicación.
0Descrición dos fluxos de comunicación.
Comunicación interna na empresa: comunicación formal e informal.
Comunicación externa na empresa: publicidade e relacións públicas.
Comunicación, información e comportamento.
Relacións humanas e laborais na empresa.
Aplicación da escoita activa nos procesos de comunicación.
Criterios de empatía e principios básicos da asertividade.
Organización empresarial: organigramas.
Principios e tipos de organización empresarial.



Contidos

Departamentos e áreas funcionais tipo.

Funcións do persoal na organización.

4.2.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
2	A comunicación oral, tendo en conta os usos e os costumes.	20

4.2.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Transmite información de xeito oral, tendo en conta os usos e os costumes socioprofesionais habituais da empresa.	SI

4.2.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
CA2.1 Identifícanse os principios básicos que cumpra ter en conta na comunicación verbal.
CA2.2 Identifícase o protocolo de comunicación verbal e non verbal nas comunicacións presenciais e non presenciais.
CA2.3 Tivéronse en conta os costumes socioculturais e os usos empresariais.
CA2.4 Identifícase o interlocutor consonte as debidas normas de protocolo, e adaptouse a actitude e a conversa á situación da que se parta.
CA2.5 Elaborouse a mensaxe verbal de maneira concreta e precisa, tendo en conta as dificultades posibles na súa transmisión.
CA2.6 Utilizáronse as expresións e o léxico que mellor se adaptan ao tipo de comunicación e ás persoas interlocutoras.
CA2.7 Presentouse a mensaxe verbal elaborada utilizando a linguaxe non verbal máis axeitada.
CA2.8 Utilizáronse equipamentos de telefonía e informáticos, e aplicáronse as normas básicas de uso.
CA2.9 Valorouse se a información se transmite con claridade, de xeito estruturado, con precisión, con cortesía, con respecto e con sensibilidade.
CA2.10 Analizáronse os erros cometidos e propuxéronse as accións correctivas necesarias.

4.2.e) Contidos

Contidos
Principios básicos nas comunicacións orais.
0Informática nas comunicacións verbais: videoconferencia, chat, etc.
Comunicacións na recepción de visitas: acollemento, identificación, xestión e despedida.
Normas de información e atención oral.
Técnicas de comunicación oral, habilidades sociais e protocolo.
Clases de comunicación oral: diálogo, discurso, debate e entrevista.
Comunicación non verbal.
Elementos da linguaxe non verbal.
Imaxe persoal.
Comunicación verbal dentro do ámbito da empresa.



Contidos

Comunicación telefónica: uso do teléfono e da listaxe telefónica; normas para falar correctamente por teléfono; centrais telefónicas.

4.3.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
3	A comunicación escrita aplicando as técnicas de estilo a cada tipo de documento propio da empresa.	20

4.3.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA3 - Transmite información escrita aplicando as técnicas de estilo a cada tipo de documento propio da empresa e da Administración pública.	SI

4.3.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
CA3.1 Identifícaronse os soportes para elaborar e transmitir os documentos: tipo de papel, sobres, etc.
CA3.2 Identifícaronse as canles de transmisión: correo convencional e electrónico, fax, mensaxes curtas, etc.
CA3.3 Diferenciáronse os soportes máis axeitados en función dos criterios de rapidez, seguridade e confidencialidade.
CA3.4 Identificouse a persoa destinataria conforme as debidas normas de protocolo.
CA3.5 Clasificáronse os tipos máis habituais de documentos dentro da empresa segundo a súa finalidade.
CA3.6 Redactouse o documento apropiado cumprindo as normas ortográficas e sintácticas, en función da súa finalidade e da situación de partida.
CA3.7 Identifícaronse as ferramentas de procura de información para elaborar a documentación.
CA3.8 Utilizáronse as aplicacións informáticas de procesamento de textos ou autoedición.
CA3.9 Formalizáronse os libros de rexistro de entrada e saída de correspondencia e paquetería en soporte informático e convencional.
CA3.10 Utilizouse a normativa sobre protección de datos e conservación de documentos establecidos para as empresas, e para as institucións públicas e privadas.
CA3.11 Aplicáronse, na elaboración da documentación, as técnicas de 3R (reducir, reutilizar e reciclar).

4.3.e) Contidos

Contidos
Comunicación escrita na empresa.
Recepción, envío e rexistro da correspondencia.
Servizos de correos, circulación interna de correspondencia e paquetería.
Aplicación de procedementos de seguridade e confidencialidade da información.
Normas de comunicación e expresión escrita.
Léxico e normas ortográficas e sintácticas nas comunicacións escritas socioprofesionais.
Abreviaturas comerciais e oficiais.
Características principais da correspondencia comercial.
Estrutura, estilos e clases da carta comercial.



Contidos

Formatos tipo de documentos de uso na empresa e na Administración.

Medios e equipamentos ofimáticos e telemáticos.

Correo electrónico: uso, estrutura e redacción de corre electrónico, tendo en conta a normativa de protección de datos.

4.4.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
4	Arquivo da información en soporte impreso e informático.	15

4.4.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA4 - Arquiva información en soporte impreso e informático, e recoñece os criterios de eficiencia e aforro nos trámites administrativos.	SI

4.4.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
CA4.1 Describiuse a finalidade de organizar a información, así como os obxectivos perseguidos.
CA4.2 Diferenciáronse as técnicas de organización de información que se poidan aplicar nunha empresa ou nunha institución, así como os procedementos habituais de rexistro, clasificación e distribución da información nas organizacións.
CA4.3 Identificáronse os soportes de arquivo e rexistro, así como as prestacións das aplicacións informáticas específicas máis utilizadas, en función das características da información que se almacene.
CA4.4 Identificáronse as principais bases de datos das organizacións, a súa estrutura e as súas funcións.
CA4.5 Determináronse os sistemas de clasificación, rexistro e arquivo acaídos para o tipo de documentos.
CA4.6 Realizáronse árbores de arquivos informáticos para ordenar a documentación dixital.
CA4.7 Aplicáronse as técnicas de arquivo nos intercambios de información telemática (intranet, extranet, correo electrónico, etc.).
CA4.8 Recoñecéronse os procedementos de consulta e conservación da información e da documentación, e detectáronse os erros que se puideran producir nel.
CA4.9 Respectouse a normativa e os niveis de protección, seguridade e acceso á información, tanto en documentos físicos como en bases de datos informáticas.
CA4.10 Aplicáronse, na elaboración e no arquivo da documentación, as técnicas de 3R (reducir, reutilizar e reciclar).

4.4.e) Contidos

Contidos
Arquivo da información en soporte impreso. Clasificación e ordenación de documentos. Normas de clasificación: vantaxes e inconvenientes. Tipoloxía. Utilización de índices. Técnicas de arquivo: natureza. Finalidade do arquivo. Arquivo de documentos: captac
Arquivo da información en soporte informático. Bases de datos para o tratamento da información. Estrutura e funcións dunha base de datos. Procedementos de protección de datos. Ficheiros e cartafóles. Organización en cartafóles do correo electrónico e dout

4.5.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
5	Necesidades de posibles clientes aplicando técnicas de comunicación.	20

4.5.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA5 - Recoñece necesidades de posibles clientes aplicando técnicas de comunicación.	SI

4.5.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
CA5.1 Desenvolvéronse técnicas de comunicación e habilidades sociais que faciliten a empatía coa clientela en situacións de atención ou asesoramento.
CA5.2 Identifícaronse as fases do proceso de atención á clientela ou ás persoas consumidoras ou usuarias, a través de diferentes canles de comunicación.
CA5.3 Recoñecéronse os erros que se cometen máis habitualmente na comunicación coa clientela.
CA5.4 Identificouse o comportamento da clientela.
CA5.5 Analizáronse as motivacións de compra ou demanda dun servizo da clientela.
CA5.6 Obtívose, de ser o caso, a información histórica da clientela.
CA5.7 Adaptouse adecuadamente a actitude e o discurso á situación de partida.
CA5.8 Tívose en conta a adecuación da forma e da actitude na atención e no asesoramento á clientela, en función da canle de comunicación utilizada.
CA5.9 Distinguíronse as etapas dun proceso comunicativo.

4.5.e) Contidos

Contidos
Concepto e identificación da clientela: clientela interna e externa.
Coñecemento da clientela e das súas motivacións.
Elementos da atención á clientela: ámbito, organización e persoal.
Fases da atención á clientela: acollemento, seguimento, xestión e despedida.
Percepción da atención recibida por parte da clientela.
Satisfacción da clientela.
Procesos en contacto coa clientela externa.

4.6.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
6	Consultas, queixas e reclamacións dos clientes.	15

4.6.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA6 - Atende consultas, queixas e reclamacións de posibles clientes, aplicando a normativa en materia de consumo.	SI

4.6.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
CA6.1 Descríbóronse as funcións do departamento de atención á clientela en empresas.
CA6.2 Interpretouse a comunicación recibida por parte da clientela.
CA6.3 Identificáronse os elementos da queixa ou da reclamación.
CA6.4 Recoñecéronse as fases do plan interno de resolución de queixas e reclamacións.
CA6.5 Identificouse e localizouse a información que cumpra subministrarlle á clientela.
CA6.6 Utilizáronse os documentos propios da xestión de consultas, queixas e reclamacións.
CA6.7 Formalizouse, de ser o caso, un escrito de resposta utilizando medios electrónicos ou outras canles de comunicación.
CA6.8 Recoñeceuse a importancia da protección do consumidor.
CA6.9 Identificouse a normativa en materia de consumo.
CA6.10 Diferenciáronse os tipos de demanda ou reclamación.

4.6.e) Contidos

Contidos
Departamento de atención á clientela: funcións.
Procedemento de recollida de reclamacións e denuncias.
Tramitación e xestión.
Seguimento da clientela perdida.
Valoración da atención recibida por parte da clientela: reclamación, queixa, suxestión e felicitación.
Xestión reactiva e proactiva das reclamacións.
Elementos dunha queixa e dunha reclamación.
Fases da resolución de queixas e reclamacións.
Consumidores.
Institucións de consumo.

Contidos
Normativa en materia de consumo.
Marco legal estatal, autonómico e local.

4.7.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
7	A imaxe de empresa.	18

4.7.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA7 - Potencia a imaxe de empresa, para o que aplica elementos e ferramentas do márketing.	SI

4.7.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
CA7.1 Identifícase o concepto de márketing.
CA7.2 Recoñécéronse as funcións principais do márketing.
CA7.3 Valorouse a importancia do departamento de márketing.
CA7.4 Diferenciáronse as ferramentas e os elementos básicos do márketing.
CA7.5 Valorouse a importancia da imaxe corporativa para conseguir os obxectivos da empresa.
CA7.6 Valorouse a importancia das relacións públicas e a atención á clientela para a imaxe da empresa.
CA7.7 Identifícase a fidelización da clientela como un obxectivo prioritario do márketing.

4.7.e) Contidos

Contidos
Márketing na actividade económica: influencia na imaxe da empresa.
Natureza e alcance do márketing.
Políticas de comunicación: publicidade (concepto, principios e obxectivos), relacións públicas e responsabilidade social corporativa.

4.8.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
8	Procedementos de calidade na atención á clientela.	19

4.8.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA8 - Aplica procedementos de calidade na atención á clientela, e identifica os estándares establecidos.	SI

4.8.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
CA8.1 Identifícanse os factores que inflúen na prestación do servizo á clientela.
CA8.2 Descríbense as fases do procedemento de relación coa clientela.
CA8.3 Descríbense os estándares de calidade definidos na prestación do servizo.
CA8.4 Valorouse a importancia dunha actitude proactiva para se adiantar á incidencias nos procesos.
CA8.5 Detectáronse os erros producidos na prestación do servizo.
CA8.6 Aplicouse o tratamento adecuado na xestión das anomalías producidas.
CA8.7 Explicouse o significado e a importancia do servizo posvenda nos procesos comerciais.
CA8.8 Definíronse as variables constitutivas do servizo posvenda e a súa relación coa fidelización da clientela.
CA8.9 Identifícanse as situacións comerciais que precisan seguimento e servizo posvenda.
CA8.10 Descríbense os métodos máis utilizados habitualmente no control de calidade do servizo posvenda, así como as súas fases e as súas ferramentas.

4.8.e) Contidos

Contidos
Calidade de servizo como elemento da competitividade da empresa.
Tratamento de anomalías producidas na prestación do servizo.
Procedementos de control do servizo.
Avaliación e control do servizo.
Control do servizo posvenda.
Fidelización da clientela.

5. Mínimos exigibles para alcanzar a avaliación positiva e os criterios de cualificación

Entendéronse os conceptos de empresa e empresario así como os fins e funcións da empresa

Identificáronse os elementos internos e externos que integran a empresa

Diferenciáronse os distintos tipos de organización e o seu organigrama funcional

Distinguíronse as comunicacións internas e externas e os fluxos de información dentro da empresa

Asimiláronse os conceptos das actividades desta UD

Recoñeuse a necesidade de comunicación entre as persoas

Identificáronse os principios básicos que cumpre ter en conta na comunicación verbal

Identificouse o protocolo de comunicación verbal e non verbal nas comunicacións presenciais e non presenciais verbal dentro da empresa

Valoráronse se a información se transmite con claridade, de xeito estruturado, con precisión, con cortesía, con respecto e con sensibilidade

Coñecéronse as distintas regras que nos poden axudar a escoitar así como os factores que inflúen na escoita.

Identificouse ao interlocutor consonte as debidas normas de protocolo, e adaptouse a actitude e a conversa á situación da que se parta

Coñeceuse o funcionamento do buscapersoas

Coñeceuse o funcionamento do interfono

Coñeceuse o funcionamento da videoconferencia

Sóbose levar á práctica o aprendido na unidade

Coñecéronse as normas principais da correspondencia comercial

Identificáronse as partes da carta comercial

Utilizáronse as normas de cortesía á hora de redactar unha carta e as fórmulas de saúdo e despedida

Asimiláronse os conceptos da unidade didáctica

Identificáronse os distintos estilos de cartas comerciais

Coñecéronse as diferentes cartas que xenera un pedido

Coñecéronse as diferentes cartas que xenera unha reclamación e unha presentación.

Coñécense as distintas partes dunha carta circular e dun Saúdo así como das comunicacións de réxime interno

Identificar as partes do certificado e da Instancia así como as normas de elaboración.

Redactouse o documento apropiado cumprindo as normas ortográficas e sintácticas, en función da súa finalidade e da súa situación de partida

Formalizáronse os libros rexistro de entrada e saída de correspondencia, paquetería en soporte informático ou convencional

Coñeceuse o tratamento que se da a información recibida ou enviada mediante fax

Identificáronse os canles de transmisión: correo convencional, electrónico, fax mensa-xes curtas, etc.

Aplicáronse na elaboración da documentación as técnicas de 3R (reducir, reutilizar e reciclar)

Describiuse a finalidade de organizar a información, así como os obxectivos perseguidos

Coñeceuse o sistema de clasificación alfabética

Coñeceuse o sistema de clasificación xeográfica.

Coñeceuse o sistema de clasificación por materias.

Coñeceuse o sistema de clasificación decimal

Aprendéronse as vantaxes e inconvenientes de cada un dos sistemas de clasificación

Realizouse ordenación de documentos de acordo cos principais sistemas vixentes

Entendeuse a necesidade de conservar a documentación

Coñecéronse as fases de elaboración de datos

Coñeceuse a clasificación de arquivo atendendo ao tipo de documentación que conteñen

Entendeuse a clasificación de arquivo según o grado de utilización e o grado de autonomía

Coñecéronse os distintos modos de arquivo: Convencionais, por microfilme e informáticos

Soubéronse e comprendéronse as normas xerais para a utilización de arquivos.

Entendeuse a importancia da documentación e o acceso á mesma.

Diferenciouse o ficheiro da ficha e os ficheiros simples dos rotativos

Asimiláronse os conceptos da unidade didáctica

Diferenciáronse as distintas técnicas de organización da información que se poden aplicar nunha empresa así como os procedementos habituais de rexistro, clasificación e distribución e información nas organizacións.

Identificáronse as principais bases de datos das organizacións, a súa estrutura e funcións

Respectouse a normativa e os niveis de protección, seguridade e acceso á información, tanto en documentos físicos como en bases de datos

Diferenciar as extensións dos arquivos así como coñecer as propiedades das carpetas

Realizáronse árbores de arquivos informáticos para ordenar a documentación dixital

Recoñeceuse e identificouse ao cliente

Identificouse o comportamento da clientela

Analizáronse as motivacións de compra ou demanda dun servizo de clientela

Desenvolvéronse técnicas de comunicación e habilidades sociais que faciliten a empatía coa clientela en situacións de atención ou asesoramento

Adaptouse adecuadamente a actitude e o discurso á situación de partida

Identificáronse e distinguíronse os diversos canais de comunicación para captar a atención do cliente

Sóbose que son as Oficinas Integrals de Atención ao Cidadán, por parte da Administración

Asimiláronse os conceptos das actividades da unidade didáctica

Descríbironse as funcións do departamento de atención á clientela en empresas

Identificáronse os 4 pilares nos que se basea a actitude das persoas que traballan no departamento de atención ao cliente

Utilizáronse os documentos propios da xestión de consultas, queixas e reclamacións

Identificáronse os elementos da queixa ou da reclamación

Recoñecéronse as fases do plan interno de resolución de queixas e reclamacións

Identificouse a normativa en materia de consumo

Formalizouse, un escrito de resposta usando medios electrónicos ou outras canles de distribución

Asimiláronse os conceptos das actividades da unidade didáctica

Descríbironse os estándares de calidade definidos na prestación do servizo

Descríbironse as fases do procedemento de relación coa clientela

Detectáronse os erros producidos na prestación do servizo

Aplicouse o tratamento adecuado nas anomalías producidas.

Definíronse as variables constitutiva do servizo pos-venda e a súa relación coa fidelización da clientela.

Asimiláronse os conceptos das actividades da unidade didáctica.

Coñecéronse os elementos básicos do marketing.

Valorouse a importancia do departamento de marketing

Valorouse a importancia da imaxe corporativa para conseguir os obxectivos da empresa.

Diferenciáronse as ferramentas e os elementos básicos do marketing.

Valorouse a importancia das relacións públicas para a imaxe da empresa.

Asimiláronse os conceptos das actividades da unidade didáctica.

A Avaliación será continúa e valorarase da seguinte forma:

Para a avaliación do módulo valoraranse parámetros como o de traer o material diariamente a clase, a atención e a participación na mesma, a realización das actividades propostas e a resolución dos cuestionarios e supostos prácticos propostos polo profesor.

A avaliación completárase cun exame escrito, como mínimo, durante cada trimestre, que constará de preguntas concretas e casos prácticos sinxelos, formuladas de xeito que permitan comprobar o grado de comprensión do alumnado respecto das ensinanzas impartidas.

A nota final virá determinada, nun 30% polo traballo diario, o non esquecemento do material esixido polo profesor, o comportamento e o orde, a participación na clase e a realización das actividades propostas polo profesor así como traballos cortos que serán expostos (de forma oral e incluso escrita) na aula. O 70% restante corresponde á nota obtida no exame ou exames realizados ao longo de cada avaliación. En caso de que se realice máis dun exame en cada avaliación, a nota final será a media dos exames realizados sempre que, de ter algún exame suspenso, a nota mínima non sexa inferior a 4 puntos.

Calquera conduta fraudulenta (copiar, falarlle ao compañeiro/a, etc.) durante o desenvolvemento dunha proba escrita será penalizada coa retirada do exame e a cualificación final de suspenso no módulo, aínda que se teña outra ou outras avaliacións aprobadas.

O uso do teléfono móbil ou de calquera outro dispositivo electrónico (auriculares, tablets, etc.) está prohibido. Si se detecta o seu uso durante o desenvolvemento dun exame, suporá a cualificación final de suspenso no módulo, aínda que se teña outra ou outras avaliacións aprobadas.

Tomaranse as notas de cada unha das partes sempre que se supere o catro en todas e cada unha de elas. Se algunha parte non alcanza o catro debera ser superada.

E os recursos educativos virtuais a utilizar para todo o alumnado (Espazo ABALAR, Aula Virtual do Centro, Correo electrónico para o módulo, Libro dixital, ...)

6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas

6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación

As actividades de recuperación plantexaranse de modo individualizado, baseándose nas partes pendentes de recuperar por cada alumno.

O profesor indicarlle a cada un os contidos a recuperar tanto no caso de que teñan que ser valorados mediante probas obxectivas tipo examen donde teran que superar un 5; ou na entrega dun novo traballo ou modificación ou mellora do traballo obxecto de recuperación.

6.b) Procedemento para definir a proba de avaliación extraordinaria para o alumnado con perda de dereito a avaliación continua

Os alumnos que perdan o dereito a la avaliación continua, terán unha proba (podendo ser previa a FCT de marzo ou en xuño) extraordinaria baseada na totalidade dos contidos mínimos. Para superala deberán obter unha nota mínima de 5, de conformidade coa lexislación relativa Avaliación das ensinanzas da Formación Profesional Inicial.

Contidos mínimos

- 1.- A empresa e comunicación.
- 2.- A comunicación presencial.
- 3.- A comunicación telefónica.
- 4.- Comunicacions escritas.

- 5.- O tratamento da correspondencia e paquetería.
- 6.- Archivo e clasificación dos documentos.
- 7.- Necesidades dos clientes e a súa satisfacción.
- 8.- Atención e reclamacións.
- 9.- A imaxe empresarial.

7. Procedemento sobre o seguimento da programación e a avaliación da propia práctica docente

O seguimento da programación realizarase na propia aplicación da páxina web da Consellería de Educación e Ordenación Universitaria, podendo ser tratada nas Reunións de Departamento. Nela se valorará a evolución da programación, facendo os axustes necesarios tanto nos contidos como na temporalización facilitando desta forma a evolución individualizada de cada alumno.

A programación trata de ser flexible e aberta para que se poidan facer cambios que dan resposta as diferenzas individuais nos estilos de aprendizaxe, motivacións e interese do alumnado, facilitando desta forma a evolución individualizada de cada alumno.

A avaliación da práctica docente realizarase mediante unha enquisa que cumprimentará o alumnado ao final do curso.

8. Medidas de atención á diversidade

8.a) Procedemento para a realización da avaliación inicial

Nos primeiros días de clase cada profesor observará dos alumnos o seu nivel de coñecementos e tamén a súa actitude ante a materia que se lle vai impartir, os compañeiros, o esforzo que está disposto a realizar no largo do curso.

A avaliación inicial terá por obxecto coñecer as características e a formación de cada alumno, así como as súas capacidades, e servirá para orientar e situar ó alumnado en relación co seu perfil profesional correspondente.

A través da avaliación inicial procurarase detectar os problemas de aprendizaxe concretos que presenta o alumnado. Unha vez detectadas posibles necesidades de apoio educativo, poñeran-se en marcha medidas ordinarias ou extraordinarias de atención á diversidade, segundo proceda en cada caso concreto (asesorados polo departamento de orientación).

A primeiros de outubro realizarase unha proba escrita, (cuestionario con preguntas de nivel, diversas cuestións de ámbito estudiantil, pedagoxico-didactico) para comprobar se os alumnos com-prenderon as unidades explicadas e os exercicios, para poder recupera aos alumnos con dificultades.

8.b) Medidas de reforzo educativo para o alumnado que non responda globalmente aos obxectivos programados

Proporanse actividades de reforzo, repaso e profundización segundo as necesidades de cada alumno.

Cando o profesor observe que algúns dos alumnos non acaden os obxectivos da programación, deberá ter unha atención personalizada deles na aula, co fin de conseguir una mellora no seu traballo e nos seus coñecementos do módulo.

A atención específica a este alumnado ten por finalidade que estes alumnos poidan acadar o máximo desenvolvemento posible das súas capacidades persoais e en todo caso, os obxectivos mínimos establecidos.

9. Aspectos transversais

9.a) Programación da educación en valores

Transmitiránse valores que permitan facer do alumnado uns bos cidadáns e tamén bos profesionais. Os temas transversais: educación para a paz, educación moral e cívica, educación para a saúde, educación para igualdade de oportunidades, para a convivencia, educación ambiental, educación sexual, educación vial e a educación para o consumidor, por ser contidos que responden a unha demanda da sociedade, estarán presentes ao longo do curso fundamentalmente no sentido actitudinal e de valores.

Neste módulo non é sinxelo tratar adecuadamente tódolos temas transversais que se establecen para outro ensino. Aínda así, na súa maioría trataranse conxuntamente coas distintas unidades.

9.b) Actividades complementarias e extraescolares

Se a situación sanitaria o permite realizaranse as actividades acordadas polo Departamento de Administración.

10. Outros apartados

10.1) Recursos

Neste apartado indícanse os diferentes Recursos educativos a empregar polo profesor

Espazo ABALAR (para os avisos e mensaxe ó alumnado)

Aula virtual do centro "IES As Mariñas"-Betanzos- (para as reunións virtuais co alumnado e a entrega de actividades)

Libro dixital da editorial McGraw-Hill.

Correo electrónico específico para transmitir información ó alumnado e responder as súas dúbidas.